



**CONTRATACIÓN DIRECTA
No.04/2019**

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI) DE CUATROCIENTAS (400) HORAS, DISTRIBUIDAS ASÍ: CIENTO SETENTA (170) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO CON EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y CÓDIGO FUENTE SENDI, PARA RESOLVER INCIDENCIAS Y PROBLEMAS QUE PUDIERAN OCASIONAR INTERRUPTIÓN EN LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, Y DOSCIENTAS TREINTA (230) HORAS PARA DISPONER DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA SOPORTE DEL SENDI POR EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO CONTADO A PARTIR DE LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, O HASTA EL CONSUMO TOTAL DE AMBOS PAQUETES.



ÍNDICE

CONTRATACIÓN DIRECTA No.01/2019

CONTENIDO	No. de Página
1. Objeto de la contratación	3
2. Antecedentes	3
3. Objetivos específicos de la contratación	3
4. Vigencia y locación de los servicios a contratar	4
5. Descripción detallada de los servicios a contratar	4
6. Observaciones, discrepancias y omisiones	16
7. Aclaraciones y ampliaciones	16
8. Presentación de la oferta y otra documentación	17
9. Negociación de la oferta	17
10. Formalización	17
11. Forma de pago	17
12. Impuestos	18
13. Medidas de seguridad y confidencialidad	18
14. Multas y sanciones	18
15. Anexos	20
16. Anexo No.1 Cuadro sumario de la oferta económica	21



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DIRECTA No.04/2019

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI) DE CUATROCIENTAS (400) HORAS, DISTRIBUIDAS ASÍ: CIENTO SETENTA (170) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO CON EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y CÓDIGO FUENTE SENDI, PARA RESOLVER INCIDENCIAS Y PROBLEMAS QUE PUDIERAN OCASIONAR INTERRUPCIÓN EN LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, Y DOSCIENTAS TREINTA (230) HORAS PARA DISPONER DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA SOPORTE DEL SENDI POR EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO CONTADO A PARTIR DE LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, O HASTA EL CONSUMO TOTAL DE AMBOS PAQUETES.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras (BCH) requiere contratar una empresa que brinde los servicios de soporte técnico para el Sistema Electrónico de Negociación de Divisas (SENDI), en base a las especificaciones técnicas que se detallan en el presente documento.

2. ANTECEDENTES

El SENDI es un sistema informático que entró en funcionamiento el 29 de septiembre de 2009, mediante el cual se lleva a cabo el proceso de negociación de divisas entre el BCH y los agentes cambiarios del país, en forma electrónica y cuyas operaciones son liquidadas en las cuentas de depósito que mantienen las Instituciones del Sistema Financiero en el BCH.

El SENDI constituye un sistema crítico para la operatividad del BCH ya que es una herramienta valiosa para la ejecución de la política cambiaria, función primordial que en base a su Ley utiliza el BCH. Dicha criticidad requiere que el funcionamiento del SENDI opere de manera continua e ininterrumpida.

3. OBJETIVOS ESPÉCIFICOS DE LA CONTRATACIÓN

- 3.1 Disponer de un **primer paquete de ciento setenta (170) Horas** contratadas para que de manera inmediata y oportuna se brinde al BCH soporte técnico especializado con experiencia y conocimiento del funcionamiento y código fuente del SENDI, el cual permita resolver incidencias y problemas que pudiesen ocasionar interrupciones en la continuidad del negocio; así como brindar soluciones a solicitudes de cambio que las áreas de negocio del BCH realicen para la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en el sistema.



- 3.2 Disponer de un plan de contingencia para el soporte del SENDI basado en la contratación de un **segundo paquete de doscientas treinta (230) Horas** máximo incluido en el Contrato, que será facturado según el consumo que se vaya efectuando; esta modalidad se activará únicamente cuando el primer paquete de horas se haya agotado.

4. VIGENCIA Y LOCACIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- 4.1 El paquete de horas para el servicio de soporte técnico y/o atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI tendrá una vigencia de un (1) año, contado a partir de la fecha de suscripción del Contrato o hasta el consumo total de ambos paquetes. En caso que, al finalizar dicho periodo, el BCH disponga de un remanente de horas del primer paquete de ciento setenta (170) horas, dicho remanente no debe perderse, teniendo las siguientes opciones a favor del BCH:
- a. En caso que la presente contratación sea adjudicada al mismo Proveedor del contrato anterior, las horas remanentes serán acreditadas al nuevo primer paquete de horas de soporte que el BCH pueda adquirir.
 - b. En caso que la contratación sea adjudicada a un nuevo Proveedor, el número total de horas remanentes del contrato anterior podrán ser consumidas por el BCH durante los siguientes seis (6) meses posteriores al vencimiento del contrato, **sin costo adicional para el BCH.**
- 4.2 El servicio de soporte del SENDI será proporcionado por el Proveedor de forma remota, ya sea vía teléfono, Skype y cualquier otra herramienta de asistencia remota y en línea, que convengan el Proveedor y el BCH.
- 4.3 En caso que el BCH requiera que el personal del Proveedor de soporte técnico se desplace a Honduras, el BCH asumirá los costos de los boletos de avión, alojamiento y viáticos para lo cual se realizará el proceso de autorización y gestión ante las autoridades del BCH.

5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

5.1 PAQUETE DE SOPORTE TÉCNICO

El servicio de soporte técnico solicitado por el BCH requiere lo siguiente:

- a. Brindar servicio de soporte técnico y atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI.
- b. Brindar acceso al personal del BCH a manuales y documentos técnicos relacionados con el software del SENDI y sus subcomponentes; derivados del servicio de soporte técnico objeto de esta contratación ya sea en versión



impresa, digital o a través de un sitio en internet desde donde se podrán descargar sin costo adicional para el BCH.

- c. Apoyar al personal del BCH en los lineamientos de configuración del software del SENDI.
- d. Recomendar las mejores prácticas para la administración del SENDI.
- e. Efectuar revisión remota del SENDI, para identificar conflictos de rendimiento en el aplicativo u otros que sean relevantes, la cual se realizará una vez al año, en fecha acordada entre ambas partes.

Dicha revisión se denominará "Verificación Continua de Calidad del SENDI", en la cual el Proveedor del servicio de soporte realizará recomendaciones técnicas al BCH sobre ajustes o mejoras que se deben realizar, **sin costo adicional, ni consumo de horas** de los paquetes que se incluyen en el presente documento.

5.2 OBJETIVOS DEL SOPORTE A CONTRATAR

- a. Garantizar la mejora continua, sostenibilidad y crecimiento de los componentes y subcomponentes del SENDI en el BCH.
- b. Proveer una estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora que el BCH requiera.
- c. Proponer soluciones oportunas a casos de incidencias o problemas que se detecten en el sistema y que por tanto requieran ser resueltos en el menor tiempo posible a fin de evitar impactar la continuidad del negocio.
- d. Brindar asesoría y atención a consultas, desde el punto de vista técnico e infraestructura del SENDI.
- e. Documentar, los casos de soporte o mejora presentados y transferir dicho conocimiento al personal designado por el BCH.

5.3 HORARIOS DE ATENCIÓN

El soporte técnico requerido por el BCH abarcará el horario de 8:30 am a 4:30 pm (hora de Honduras), de lunes a viernes. Sin embargo, el BCH requiere que se le brinde altos niveles de atención, por lo que el Proveedor del servicio de soporte debe indicar claramente en su propuesta técnica, el mecanismo de atención para incidentes o problemas que ocurran fuera de horario de oficina;



dicho mecanismo debe detallar el nombre, puesto, correo electrónico, cuenta SKYPE, teléfonos y niveles de escalamiento ofrecidos.

5.4 TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN COMPRENDIDOS EN EL SOPORTE TÉCNICO DE LAS HORAS A CONTRATAR

Se requiere que el Proveedor del servicio de soporte cuente con capacidades y procesos para brindar atención especializada al SENDI en al menos las siguientes áreas:

- a. Configuración del sistema.
- b. Diseño funcional para evaluar el impacto que un cambio en el sistema pueda tener.
- c. Programación o desarrollos nuevos.
- d. Soporte para tareas de infraestructura y seguridad informática.
- e. Soporte técnico en los diversos componentes que integran el sistema SENDI.
- f. Acompañamiento y coordinación en pruebas del sistema.
- g. Atención de consultas.
- h. Generación de documentación técnica requerida en idioma español.
- i. Realización de cambios en la configuración de programas y procesos del sistema.
- j. Transferencia de conocimiento de la solución aplicada a los casos levantados por el BCH.
- k. Asistencia técnica para el BCH en caso de realizarse migraciones de los productos SENDI instalados hacia otros servidores.
- l. Asesoramiento integral al personal del BCH en el ajuste y aplicación de nuevas reglas de negocio, dada la experiencia del Proveedor en casos similares.
- m. Asesoría en mejoras de procesos y aplicación de metodologías.
- n. Apoyo en la preparación de materiales y aclaración de dudas para atender capacitaciones de usuarios de negocio y personal técnico informático.
- o. Apoyo en la revisión de resultados del sistema.
- p. Soporte en consultoría tecnológica.
- q. Asistencia de Mesa de Ayuda para los encargados del SENDI en el BCH.
- r. Desarrollo de nuevos reportes en base a especificaciones funcionales presentadas por el BCH.
- s. Ajustes a Jobs y procedimientos almacenados existentes.
- t. Soporte a los servicios web que se conectan con los sistemas BCH-TR y SAP.



5.5 CLASIFICACIÓN DE CASOS

El BCH requiere que el Proveedor del servicio de soporte esté en plena capacidad técnica y funcional de atender los siguientes esquemas de casos:

- a. **Mantenimiento correctivo derivado de un incidente:** Los requerimientos correctivos quedan así determinados cuando alguna funcionalidad implementada del sistema no responde de forma adecuada.

Este tipo de requerimientos se debe tratar respetando los conceptos de integración del sistema mismo, es decir, la corrección/implementación de una funcionalidad no debe impactar en otra, en este caso el Proveedor del servicio de soporte debe brindar un equipo multifuncional de consultores y dispondrá de una contraparte del BCH como validador de la solución.

Este mantenimiento incluirá dar soporte al BCH en la aplicación y comprensión de publicaciones, parches o despliegues de cambios en el sistema, a través de recomendaciones técnicas dadas por el Proveedor del servicio de soporte.

Se requiere que el Proveedor del servicio de soporte indique en su propuesta técnica, un plan detallado de instalación e implementación de entregas y correcciones, para dar a conocer la metodología utilizada en la realización de dichas tareas.

Se debe considerar que por la criticidad del SENDI estos despliegues deben ser probados previamente en un ambiente de Pruebas y solo si los resultados son satisfactorios se procederá a su traslado al ambiente de Producción, usualmente en horario nocturno, salvo que la situación amerite una aplicación de emergencia en ambiente de Producción, en cuyo caso siempre debe haber superado las pruebas correspondientes en el ambiente de Pruebas y con previa autorización del BCH.

- b. **Esclarecimiento de Dudas:** Los requerimientos de esclarecimiento de dudas quedan así determinados cuando el BCH tiene alguna duda o consulta sobre alguna funcionalidad o proceso implementado o no en el SENDI.
- c. **Cambios por exigencias legales o de proceso:** Los requerimientos de exigencia legal o de procesos son así clasificados cuando por la fuerza de la ley externa o interna, el BCH tenga que atender a una solicitud de cambio en el SENDI.
- d. **Adición de mejoras:** Los requerimientos de mejoras llamados gestiones de cambio serán presentados por las áreas de negocio del BCH a través del



Departamento de TYC para que el Proveedor de servicios de soporte realice ajustes o implementaciones en el sistema.

Lo anterior incluye la creación de nuevos reportes (reportes a la medida), ajustes a reportes existentes, adición de alertas, validaciones y funcionalidades en el sistema.

5.6 CONTROL DE HORAS DEL PAQUETE DE SOPORTE

Para todos los tipos de casos se requiere que el Proveedor del servicio de soporte al momento de recibir una solicitud del BCH, estime previamente la cantidad de horas que consumirá para atender el caso y notifique dicha estimación al BCH.

Por lo anterior, el Proveedor esperará la aprobación de las horas estimadas por parte de los encargados del SENDI en el BCH, ya que ninguna hora de soporte podrá ser consumida si no se cuenta con la aprobación correspondiente. Las horas aprobadas serán denominadas para objeto de control como "horas comprometidas".

Es entendido que el monto de horas aprobadas es el máximo de horas que pueden ser utilizadas en un caso, pero al concluir a satisfacción el caso atendido, el Proveedor deberá reportar la cantidad de horas reales consumidas, las cuales serán conocidas como "horas reales consumidas en el caso".

Siempre las horas consumidas del caso serán iguales o menores a las horas comprometidas; si por algún motivo la estimación de horas no fue exacta y el Proveedor requiere más horas, deberá tramitar y justificar las mismas ante el BCH. El Proveedor deberá gestionar la autorización de estas horas a través de un portal web de soporte en el cual el BCH pueda cargar el caso y dar seguimiento al mismo.

5.7 PUNTO DE CONTACTO EN EL BCH

Esta labor esta delegada en el personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, quien actuará en calidad de coordinador técnico y punto de contacto directo con el Proveedor del servicio de soporte contratado.

El área de negocio del BCH documentará el requerimiento en un formato pre-establecido previa presentación ante el Proveedor del servicio de soporte.

5.8 IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

El BCH requiere que toda atención de parte del Proveedor se realice en idioma español, incluyendo comunicaciones escritas, correos electrónicos,



documentación del sistema, manuales, etc.

En caso que la documentación del sistema se presente en un idioma distinto al español, esta deberá venir acompañada con su respectiva traducción para evitar interpretaciones erróneas.

5.9 EQUIPO DE CONSULTORES TÉCNICOS

El BCH requiere que el Proveedor del servicio de soporte garantice la existencia permanente de un equipo de consultores especializados en las diversas áreas de atención que requiere el SENDI (coordinación, desarrollo, infraestructura, seguridad informática, interconexiones); para tal fin, se requiere que dicho Proveedor brinde en su propuesta técnica la información de su estructura organizacional, información curricular de sus consultores y diagramas y procedimientos de sus procesos de atención, indicadores de control de calidad y niveles de escalamiento existentes.

La información curricular de cada consultor debe estar acompañada de una fotocopia impresa a color y digital de su documento de identificación personal o pasaporte vigente, certificados obtenidos y certificación académica respectiva.

5.10 REPORTES PERIÓDICOS REQUERIDOS

El BCH requiere que el Proveedor del servicio de soporte brinde durante la ejecución del contrato al menos los siguientes reportes:

- Reporte mensual de casos según el tipo y estado actual.
- Reporte mensual de casos, por consumo de horas de atención utilizadas, comprometidas y remanentes.

Es entendido que dichos reportes deben ser generados por el Coordinador del Proveedor del servicio de soporte y entregados vía correo electrónico al Coordinador del BCH indicado en el Contrato a suscribir entre ambas partes; sin menoscabo, que el Coordinador del BCH pueda generar reportes adicionales mediante la herramienta de software que utilice el Proveedor para el control de los casos escalados.

5.11 ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes del BCH, el Proveedor del servicio de soporte se compromete a acatar las disposiciones que en esta materia establezca el BCH; entre las que se encuentran:

- a. Todo acceso remoto de un consultor será realizado desde una dirección IP



Pública previamente notificada y aceptada por el BCH.

- b. Todo consultor miembro del soporte técnico debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, la que también será firmada y sellada por el representante legal del Proveedor.

Es requerido que el Proveedor del servicio de soporte brinde al BCH, el esquema de conexión remota mediante el que pretende dar atención, los mecanismos de seguridad informática establecidos en dicho esquema y los que dispone en sus oficinas y terminales de los consultores a fin de preservar la seguridad de la información y bienes del BCH, así como cualquier otra información que el BCH considere pertinente para salvaguardar su integridad y seguridad.

5.12 PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE INCIDENTES/ PROBLEMAS DEL SISTEMA (MANTENIMIENTO CORRECTIVO) QUE PRESENTA IMPACTO

Según la prioridad del incidente/problema de sistema, otorgada por el BCH, el Proveedor del servicio de soporte debe brindar los siguientes tiempos de respuestas:

INCIDENTES/PROBLEMAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
URGENTE	<p>Error / problema que presenta impacto inmediato en las operaciones claves del negocio ya sea en el momento o que se lo espere para las próximas 6 horas.</p> <p>Ejemplo: Paro total del sistema; falta de disponibilidad de los procesos considerados críticos para los cuales no se cuenta con un proceso alternativo; falta de disponibilidad del sistema debido a</p>	<p>El Proveedor debe iniciar la atención del caso en un máximo de una (1) hora desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a cinco (5) horas desde el reporte del BCH; con la excepción de un problema que amerite mayor tiempo, en cuyo caso, el Proveedor deberá acordar el plazo de conclusión con los encargados del BCH.</p> <p>En este tipo de problema, se requiere que se brinde un soporte 24x7 con aras a</p>



INCIDENTES/PROBLEMAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
	<p>problemas intermitentes.</p> <p>Error / problema que atente contra la integridad del sistema de información.</p>	<p>encontrar la solución de forma inmediata y garantizada.</p> <p>Los esfuerzos del Proveedor deben enfocarse en solucionar el incidente, pasando los demás casos a segundo plano.</p>
ALTA	<p>Error / problema que presente impacto en el negocio pero que se cuente con un mecanismo alternativo para operar.</p>	<p>El Proveedor debe iniciar la atención del caso en un máximo de tres (3) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a ocho (8) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p>
MEDIA	<p>Error / problema con impacto en algunas operaciones del negocio o bien incidencia esperada para los próximos tres (3) días.</p> <p>Ejemplo: Desempeño degradado del sistema; problemas en rutinas, etc.</p>	<p>El Proveedor debe iniciar la atención del caso en un máximo de doce (12) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a treinta y seis (36) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p>
BAJA	<p>Error / problema con impacto en algunas operaciones no críticas del negocio o cuya ocurrencia este esperada para los próximos siete (7) días.</p> <p>Ejemplo:</p>	<p>El Proveedor debe iniciar atención del caso en un máximo en treinta y seis (36) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a cuarenta y ocho (48) horas</p>



INCIDENTES/PROBLEMAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
	Falla de componente que no impacte en el negocio; pérdida de funcionalidad no crítica; problemas en rutinas no críticas.	hábiles desde el reporte del BCH.
NO CRÍTICA	Errores / problema que no impacta en las operaciones actuales del negocio. Ejemplo: Problemas de documentación.	El Proveedor debe iniciar atención del caso en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde el reporte del BCH. El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a setenta y dos (72) horas hábiles desde el reporte del BCH.

Para todos los horarios, la hora oficial de cálculo es la de Honduras (-6 GMT).

Se requiere que el Proveedor del servicio de soporte indique en su propuesta técnica, los esquemas de priorizaciones ofrecidos y cómo estos se ajustan a las necesidades descritas del BCH, los que serán denominados Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Esquematización de metodología de cálculo de horarios (solo aplican a INCIDENTES):

- a. Se reporta caso A de tipo URGENTE hoy a las 2:00 p.m. el soporte por parte del Proveedor debe iniciar atención a más tardar las 3:00 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar las 7:00 p.m. en la misma fecha. (para el caso URGENTE aplica el soporte 24/7).
- b. Se reporta caso B de prioridad ALTA hoy a las 10:00 a.m.; el soporte por parte del Proveedor debe iniciar atención a más tardar la 1:00 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar las 10:00 a.m. del siguiente día hábil. (no aplica soporte 24/7).



5.13 PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE MEJORAS, CAMBIO Y CONSULTAS

- a. En los casos de mejora o cambio, no se aplicarán los niveles de priorización antes citados (SLA); sin embargo, se requiere que el Proveedor del servicio de soporte entregue al BCH a más tardar doce (12) horas hábiles después de abierto el caso de mejora/cambio/consulta, una estimación de consumo de horas de soporte y el enfoque de la solución/cambio.
- b. Los casos de mejora/consulta aprobados por el BCH serán sujetos a seguimiento y monitoreo continuo a fin de lograr su terminación en el plazo definido por la estimación de horas aprobada.

5.14 FLUJO DE PROCESO REQUERIDO DE ATENCIÓN

Las actividades de soporte que brinde el Proveedor al BCH deberán estar enmarcadas en un flujo de procesos ágil y bien documentado, que incluya la participación de todas las partes interesadas (personal técnico y funcional del BCH, así como el personal del Proveedor).

Cada solicitud de soporte ya sea de incidente o cambio debe corresponder a un caso y debe tener un proceso de gestión que incluya al menos los siguientes estados:

- Enviado o solicitado por BCH
- Recibido por el Proveedor
- Asignado a un consultor
- Estimación de tiempo del caso
- En Proceso o caso atendiéndose
- Solicitud de más información
- Entregado para pruebas del BCH
- En Espera
- Resuelto en Producción
- Caso Cerrado o atendido

FLUJO DEL PROCESO

- a. El área de negocio contacta al Coordinador del BCH para notificar el incidente-problema/mejora/cambio.
- b. El Coordinador del BCH revisa en la base de datos de conocimientos una posible solución interna.
- c. Si el Coordinador del BCH no encuentra una solución, el área de negocio procede a documentar la nueva solicitud (caso).



- d. El caso nace con estado "enviado o solicitado" y es colocado automáticamente a la coordinación del soporte del Proveedor.
- e. El Coordinador del Proveedor cambia el caso a estado "recibido" y lo reasigna al consultor o agente que lo atenderá, quedando en estado "Asignado".
- f. El agente asignado estima el tiempo de resolución, quedando el caso en estado "Estimado".
- g. Cuando el agente asignado comienza a trabajar en la resolución del caso queda en estado "en proceso".
- h. Si el agente necesita más información o ejemplos acerca del caso, se cambia a estado "solicitud de más información".
- i. El área de negocio envía al Coordinador técnico del BCH la información solicitada y este la adiciona al caso. El estado cambia a "en proceso" automáticamente.
- j. Cuando el agente asignado publica la solución del caso, solicita pruebas al usuario correspondiente cambiando el estado a "Entregado para pruebas".
- k. Cuando se requiera, el caso podrá ser colocado en estado de "en espera" que es un estado de inactividad que aguarda un hecho o suceso relevante para el caso; entre tanto el caso esté en ese estado, las tareas de consultoría se detienen.
- l. Si el resultado es satisfactorio, el estado se cambia a "Resuelto en Producción" paso previo a dar el caso por "Cerrado"; el caso se cierra si la verificación final del área de negocio del BCH en ambiente de producción es exitosa.

Dado que este esquema será crucial para el adecuado control y seguimiento de los casos, se solicita al Proveedor del servicio de soporte indicar en su propuesta cómo sus servicios se acoplan al flujo de atención de cada caso de Problema/Mejora/Cambio citado; asimismo, que describa detalladamente su herramienta de software para la gestión de casos y cómo esta apoya en este proceso de seguimiento.

5.15 PLATAFORMA MESA DE AYUDA

El Proveedor del servicio de soporte debe brindar al BCH acceso a una plataforma de Mesa de Ayuda automatizada en línea que permita el levantamiento, seguimiento y documentación de los casos de soporte técnico escalados.



Esta plataforma debe permitir a ambas partes llevar un control preciso de los casos de atención, su estado, comunicaciones y opiniones relacionadas, así como la solución encontrada; esta herramienta debe contribuir a la gestión del conocimiento de los casos y sus soluciones; siendo necesario que la misma pueda ser accedida vía navegadores de Internet.

5.16 NIVELES DE COORDINACIÓN DEL SOPORTE OFRECIDO

El BCH requiere que el Proveedor del servicio de soporte cuente con un adecuado nivel de coordinación del soporte técnico ofrecido, para ello es necesario que se disponga de un Coordinador Principal del Soporte y un Coordinador Alterno.

Se requiere que el Proveedor indique en su propuesta técnica, información de sus niveles de coordinación conforme ha sido expuesto.

5.17 ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR DEL SOPORTE

a. DESARROLLADORES

- Identifican las especificaciones de desarrollos relativos a reportes, programas, clases, objetos, rutinas, configuraciones o formularios.
- Llevan a cabo el desarrollo e implementación del requerimiento según especificaciones.
- Validan y prueban con los usuarios claves y personal técnico del BCH.
- Documentan la solución y cambios efectuados en el SENDI.
- Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador de Soporte del Proveedor y este a su vez con el Coordinador del soporte del BCH.

b. TÉCNICOS DE INFRAESTRUCTURA DEL PROVEEDOR

- En caso que el BCH lo requiera, realizan actividades relacionadas a la infraestructura del sistema, incluyendo:
 - Monitoreo y ajuste de desempeño
 - Soporte de la infraestructura
 - Apoyo en la revisión y manejo de la base de datos
 - Programación de tareas (JOBS) administrativos
 - Solución de problemas reportados
 - Revisión de casos de seguridad informática
- Documenta las actividades realizadas y los nuevos procesos definidos.
- Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador del soporte y éste con el Coordinador del BCH.



c. COORDINADOR DE SOPORTE DEL PROVEEDOR

- Planifica conjuntamente con el Coordinador del BCH, los recursos y actividades a ser realizadas por el equipo consultor.
- Asigna recursos para dar respuesta a los requerimientos.
- Es responsable por la calidad del servicio de los consultores del Proveedor.
- Evalúa el desempeño de los consultores asignados para el soporte de los requerimientos.
- Participa en las reuniones solicitadas por el Coordinador del BCH.
- Analiza con el Coordinador del BCH los requerimientos que no corresponden con lo establecido en el Alcance del Contrato de Soporte suscrito.
- Propone soluciones a problemas o mejoras que estén fuera del Alcance del Contrato de Soporte Suscrito y las canaliza una vez sean aprobadas por el Coordinador del BCH.

5.18 PERFIL REQUERIDO DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR DEL SOPORTE

- a. Profesional universitario con título de ingeniería o licenciatura en informática, sistemas o ciencias de la computación.
- b. Conocimientos avanzados en programación Microsoft.NET, clases y programación orientada a objetos.
- c. Conocimientos de base de datos Oracle 10g o superior.

6. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

- 6.1. En el caso que el oferente encuentre discrepancias y/u omisiones en estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, o tengan dudas sobre su significado, deberán notificarlas por escrito a la Secretaria del Comité de Compras del BCH, a más tardar cinco (5) días hábiles antes de la fecha de presentación de la oferta, indicada en la carta de invitación.
- 6.2. El BCH, a través de la Secretaria del Comité de Compras, dará respuesta escrita a las consultas recibidas, por lo tanto, no se formularán aclaraciones verbales.
- 6.3. Los errores en las ofertas, cualesquiera que éstos sean, correrán por cuenta y riesgo del oferente.

7. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

Si el BCH necesitase hacer aclaraciones o ampliaciones a estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, se harán del conocimiento del oferente mediante comunicación escrita emitida por la Secretaria del Comité de Compras.



8. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

- 8.1. La oferta económica deberá ser remitida vía correo electrónico, a más tardar en la fecha y hora indicadas en la nota de invitación a presentar cotización; además, debe estar acompañada con las Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.
- 8.2. El precio total ofertado debe ser expresado en Dólares de los Estados Unidos de América, descrito en letras y números, de acuerdo al Cuadro Sumario contenido en el Anexo adjunto, valor al que se retendrá los correspondientes impuestos.
- 8.3. Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

9. NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA

- 9.1. De conformidad con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado de Honduras, recibida la oferta económica, la Secretaria del Comité de Compras del BCH procederá a la negociación de la oferta económica con el oferente, con el propósito de obtener las condiciones económicas más ventajosas para la Institución.
- 9.2. Finalizado el proceso de negociación, se elaborará el informe y proyecto de resolución correspondiente para la adjudicación, este último será sometido a la aprobación del Directorio del BCH; la adjudicación será comunicada por la Secretaría del Directorio del BCH al oferente.

10. FORMALIZACIÓN

La adjudicación será comunicada al contratista por la Secretaría del Directorio del BCH.

11. FORMA DE PAGO

Para financiar el presente proceso de contratación directa, el BCH dispone de recursos en el Presupuesto, para cubrir los pagos correspondientes a dicho año, debiendo efectuarse de la siguiente manera:

ENTREGABLE	FORMA DE PAGO
Autorización del contrato por parte del Directorio del Banco Central de Honduras mediante Resolución.	100% del valor del primer paquete de ciento setenta (170) horas , por el servicio de soporte técnico especializado, se efectuará una vez firmado el contrato dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de la presentación de la factura correspondiente con el visto bueno del departamento de Internacional a la factura correspondiente.



<p>Informe de Implementación Trimestral por soluciones a requerimientos en el SENDI recibido a satisfacción por el BCH (dicho documento deberá presentarse en formato PDF conteniendo la firma y sello de SOFTMANAGEMENT).</p>	<p>100% del valor de las horas consumidas en un trimestre correspondientes al segundo paquete de doscientas treinta (230) horas de contingencia, se realizará al finalizar cada trimestre, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes previa presentación del informe técnico elaborado por el Departamento de Tecnología y Comunicaciones validando el consumo de horas ejecutado, además el Departamento de Internacional deberá emitir visto bueno a dicho informe y a la factura correspondiente.</p>
---	---

11.1 IMPUESTOS

Para efectos tributarios y cuando proceda el BCH retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a la Ley correspondan.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

- 12.1. Considerando la naturaleza de la información por suministrarse, así como a la que tendrá acceso como resultado de la contratación, el contratista se compromete a utilizar la misma con estricta reserva, siendo responsables por los daños y perjuicios que por divulgación de la misma pueda acarrear al BCH.
- 12.2. El contratista está obligado a mantener en absoluta confidencialidad la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad del BCH a las cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo.

13. MULTAS Y SANCIONES

- 13.1. Sin perjuicio del cumplimiento del respectivo contrato por parte del contratista, por las demoras no justificadas en la entrega del suministro objeto de la presente contratación o el incumplimiento de cualquier otra cláusula que el BCH estime de suma trascendencia, este aplicará una multa por cada día calendario de retraso, conforme lo establecido en las Disposiciones Generales del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la República y el Presupuesto de las Instituciones Descentralizadas vigentes al momento del incumplimiento, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones a cargo del contratista u otra disposición legalmente aplicable.
- 13.2. Si la demora no justificada diese lugar a que el pago acumulado por la multa aquí establecida excediera del diez por ciento (10%) del valor del contrato, el BCH podrá



Contratación Directa No.04/2019

considerar la resolución total del mismo y sin más trámite hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento, excepto en los casos en que el área técnica del BCH recomiende la continuidad de la ejecución del contrato.

Todas las comunicaciones deben ser dirigidas a la Secretaria del Comité de Compras, quien también es la Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, en las oficinas del Banco Central de Honduras, ubicadas en el Bulevar Fuerzas Armadas, en la capital de la República.

FANNY MARISABEL TURCIOS BARRIOS

Secretaria del Comité de Compras y
Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales

Dirección postal:

Banco Central de Honduras
Bulevar Fuerzas Armadas
Apartado postal No.3165

Tegucigalpa, MDC, Honduras, S.A.
Teléfono (504) 2216-0700/2216-1000, extensión 10902

Correo electrónico:

adquisiciones@bch.hn



Contratación Directa No.04/2019

ANEXOS



ANEXO I

CUADRO SUMARIO DE LA OFERTA ECONÓMICA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI) DE CUATROCIENTAS (400) HORAS, DISTRIBUIDAS ASÍ: CIENTO SETENTA (170) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO CON EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y CÓDIGO FUENTE SENDI, PARA RESOLVER INCIDENCIAS Y PROBLEMAS QUE PUDIERAN OCASIONAR INTERRUPCIÓN EN LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, Y DOSCIENTAS TREINTA (230) HORAS PARA DISPONER DE UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA SOPORTE DEL SENDI POR EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO CONTADO A PARTIR DE LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, O HASTA EL CONSUMO TOTAL DE AMBOS PAQUETES.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Suministro			
Paquete de ciento setenta (170) horas contratadas para que de manera inmediata y oportuna se brinde al BCH soporte técnico especializado con experiencia y conocimiento del funcionamiento y código fuente SENDI, el cual permita resolver incidencias y problemas que pudiesen ocasionar interrupciones en la continuidad del negocio; así como brindar solución a solicitudes de cambio que las áreas de negocio del BCH realicen para la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en el sistema.	170		
Paquete de doscientas (230) horas para plan de contingencias para el soporte del SENDI.	230		
		Valor Total de la Oferta Económica	

Nota: Para efectos tributarios y cuando proceda el BCH retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a Ley correspondan. El Artículo 5, numeral 6, establece que las regalías y otras sumas pagadas por el uso de patentes, diseño, procedimientos y fórmulas secretas, marcas de fábrica y derechos de autor, pagarán el por veinticinco por ciento (25%) en concepto de impuesto sobre la renta sobre el valor total contratado.

VALOR TOTAL EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA Y EN LETRAS MAYÚSCULAS

NOTAS:

- ✓ **LA OFERTA DEBE PRESENTARSE EN DÓLARES.**
- ✓ **LOS ERRORES EN LAS OFERTAS, CUALESQUIERA QUE ÉSTOS SEAN, CORRERÁN POR CUENTA Y RIESGO DEL OFERENTE.**

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

TEGUCIGALPA, MDC,

FECHA

